

## **PLAN FINES**

**C.E.N.S. N° 174.**

**Área curricular: TEORÍA Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES II.**

**Docente: Gimena Morales.**

**Guía N° 4.**

**CONTENIDO: Control. Niveles de Control. El proceso de control.**

## **CONTROL**

La función administrativa de **control** es la medición y corrección del desempeño a fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos de la empresa y de los planes ideados para alcanzarlos. Es una función de todo administrador. Al ejercer la función de control, el administrador trabaja como el piloto de un vehículo, monitoreando en forma constante la organización para que se mantenga en la ruta, se desvíe de los accidentes y llegue a su destino.

## **CONTROL POR NIVELES JERÁRQUICOS**

El proceso de **control** se aplica a toda la organización. Todos los aspectos del desempeño de una institución deben monitorearse y evaluarse en sus tres **niveles** jerárquicos principales: estratégico, **administrativo** (o funcional) y operativo.

### **a) CONTROL ESTRATÉGICO**

El control en el nivel estratégico complementa la planeación estratégica. Una vez que ésta trabaja con la definición de misiones, estrategias, objetivos y ventajas competitivas, el control estratégico intenta monitorear:

- El grado de realización de las misiones, estrategias y objetivos estratégicos.
- La adecuación de las misiones, objetivos y estrategias a las amenazas y oportunidades del ambiente.
- La competencia y otros factores externos.
- La eficiencia y otros factores internos.

Con base en esa información, que se monitorea en forma continua, los directores de una organización definen y redefinen sus estrategias para asegurar sus posiciones, defenderse de la competencia, mejorar la competitividad de sus sistemas internos, explorar oportunidades, etcétera.

## **b) CONTROLES ADMINISTRATIVOS**

En una organización, los controles administrativos se practican en las áreas funcionales: producción, marketing, finanzas, recursos humanos. Son controles que producen información especializada y posibilitan la toma de decisiones en cada una de esas áreas. Hay criterios y patrones de control tradicionales para todas ellas.

Por ejemplo:

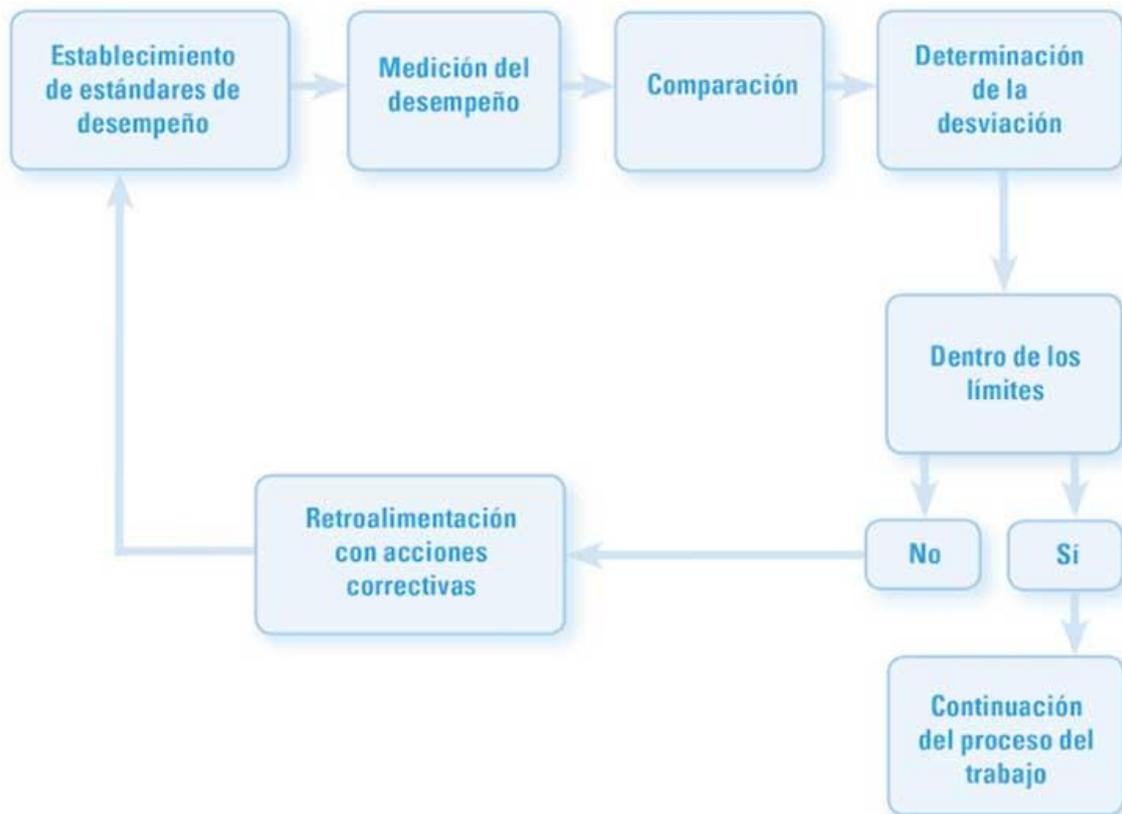
- Cantidad y calidad de los productos y servicios y productividad (área de producción).
- Índices de rotación, absentismo y atrasos (área de recursos humanos).
- Participación en el mercado y desempeño del esfuerzo promocional (área de marketing).

La síntesis de información sobre el desempeño de las áreas funcionales es uno de los componentes del control de nivel estratégico.

## **c) CONTROL OPERATIVO**

El control operativo se enfoca en las actividades y el consumo de recursos en cualquier nivel de la organización. Los cronogramas, diagramas de precedencia y presupuestos son las principales herramientas de planeación y, al mismo tiempo, de control operativo. En una analogía con un vehículo, el tiempo y el consumo de combustible son los principales criterios para el control operativo.

## EL PROCESO DE CONTROL



La función gerencial de **control** consiste en la medición y corrección del desempeño para garantizar que los objetivos de la empresa y los planes diseñados para alcanzarlos se cumplan.

Los sistemas y técnicas de control a implementar en cualquier actividad, procedimientos administrativos, la calidad del producto y cualquier otra cosa son en esencia los mismos. El proceso de control básico, en cualquier parte que se encuentre y sea lo que sea que se controle, incluye tres pasos:

### 1. Establecimiento de estándares

El primer paso del proceso de control es establecer **planes**. Pero dado que estos varían en detalles y complejidad y que, por lo común, los administradores no pueden vigilar todo, se establecen estándares especiales. Los estándares son criterios de desempeño, son aquellos puntos seleccionados de todo un programa de planeación en los que se establecen medidas de desempeño para que los administradores reciban señales de cómo van las cosas y no tengan que vigilar cada paso en la ejecución de los planes.

Hay diferentes tipos de estándares, entre los mejores se pueden mencionar las metas u objetivos verificables.

## **2. Medición del desempeño**

La medición del desempeño debería realizarse sobre una base de mirar hacia al frente para que las desviaciones se puedan detectar antes de que ocurran. Aquel administrador capaz de tener esta cualidad, en ocasiones predice posibles desviaciones de los estándares. En ausencia de tal capacidad, las desviaciones deben ser descubiertas tan pronto como sea posible.

## **3. Corrección de las desviaciones**

La corrección de desviaciones es el punto donde el control se puede ver como una parte de todo el sistema de administración y relacionarlo con las otras funciones gerenciales. Requiere saber con precisión donde aplicar las medidas correctivas en la asignación de los deberes individuales o de grupo.

La manera en que se pueden corregir las desviaciones es volviendo a trazar los planes o modificando las metas. También, un administrador, puede corregir las desviaciones al ejercer su función de organización a partir de La reasignación o aclaración de tareas. Otra forma de corregir es a partir de una mejor dirección, una mayor explicación de la tarea o técnicas de liderazgo más efectivas.

## **ACTIVIDADES.**

- 1- Lectura reflexiva.
- 2- Realizar un glosario.
- 3- Marcar las ideas principales.
- 4- ¿En que consiste la función administrativa control?
- 5- ¿Cómo se aplica el proceso de control?
- 6- Nombre y explique los niveles de control.
- 7- ¿Cómo se realiza el proceso de control?